

试剂耗材购销合同

甲方：北京市心肺血管疾病研究所

乙方：北京易科拜德科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其有关法律法规，为明确甲乙双方的权利义务，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方同意签订本合同，共同遵守执行。

乙方承诺其是具有相关销售资质、合法诚信经营的企业。

甲方同意向乙方采购下列试剂：

1. 试剂名称、数量、产地及价格（详见附件）

试剂明细：见附件一（为本合同的一部分，具有同等的法律效力）

2. 成交价格（金额大写）：肆拾叁万伍仟零贰拾伍元整

3. 交货地点：北京市心肺血管疾病研究所

4. 交货时间、方式：合同签订后 30 个工作日内，按甲方每批计划乙方必须负责将试剂运至甲方指定的地点，由甲方负责验收。乙方应随试剂向甲方提供使用说明书和质量标准及所要求的相关资料。

5. 包装及运费：试剂运输符合的相关国际惯例，试剂运达所产生的费用由乙方负责。运输途中的试剂破损及灭失风险由乙方承担，乙方承担运费。包装物符合 ISO14000 环境管理体系要求且不回收。

6. 付款方式：合同签订完成 30 日内，由乙方向甲方提供以下共计两份保函：（1）、合同总价 5%的保函，金额 21751.25 元，作为履约保函，保函期限为一年，试剂全部到达甲方指定地点后，经安装、调试、初检、试运行验收入库合格后退还（2）、合同总价 5%的保函，

金额 21751.25 元，作为质量保证金，保函期限为两年，待验收签字确认入库合格之日起免费保修期执行 12 个月后(若试剂无质量问题)退还。收到乙方开户银行保函后甲方向财政办理全额支付手续。甲方支付费用 7 日前，乙方应将对应金额的法定发票提供甲方审核，待审核通过后甲方按照合同约定向乙方一次性支付全部费用，如发票审核不合格或者乙方未按规定提供保函的，甲方有权延期支付费用。

7. 质量保证：乙方提供的试剂必须符合试剂质量标准，并具有试剂生产企业质检部门试剂检验报告书。进口试剂须有进口试剂注册证和口岸药检所的检验报告书。试剂指标符合国际相关专业的要求，符合国家有关标准及行业规定。乙方所提供的试剂在有效期内出现质量问题，要按质量承诺，由乙方负责退货，并承担相应责任（包括但不限于经济责任）。

8. 验收标准：按照本合同规定的试剂名称、数量、规格、产地、品牌及功能等相关项目进行验收。验收合格后签署书面验收合格报告。如验收不合格，甲方有权拒收。

9. 保质期：试剂距有效期到期必须壹年以上，若乙方供应的试剂有效期在壹年以内（合同签订时起），按质量承诺要求，甲方可根据情况提出退货或换货，乙方必须按甲方要求给与退货或换货。

10. 合同变更：经双方协商一致，并共同签署书面变更协议或补充协议的，可以变更合同。

11、权利瑕疵

乙方在此向甲方承诺，其交付的试剂无其他权利瑕疵，权利瑕疵包括但不限于：

11.1 乙方向甲方提供的试剂侵犯第三人的合法权益，此种合法权益包括但不限于知识产权，并且此种知识产权不限于乙方所提供试剂本身，还包括乙方所提供试剂外包装所包含的零件、配件、部件所具有的知识产权。

11.2 乙方所提供的试剂已被有关部门查封、扣押、冻结。

11.3 乙方所提供的试剂属于违法试剂，所谓违法试剂包括但不限于乙方所提供的试剂属于走私试剂、被相关主管部门暂停销售、禁止销售或被有关部门列为不合格产品。

11.4 乙方所提供的试剂及试剂包装属于其自行或委托他人拼装、组装形成的，无论拼装、组装的零部件是否属于二手、废旧材料，此种拼装、组装形成的试剂均属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.5 乙方所提供的试剂及试剂包装虽不是其自行或委托他人拼装、组装形成的，但乙方明知或乙方虽未明知但没有履行应尽的注意义务而向甲方交付的，此种情形属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.6 乙方与甲方签订本合同时，已经不具有销售本合同所约定的试剂的资质的。

11.7 乙方与甲方签订本合同时，虽仍具有销售本合同所约定的试剂的资质，但相关主管部门已经受理了第三人的投诉、或相关主管部门对乙方已经实施了检查，且乙方在签订本合同之后被主管部门取消销售本合同约定试剂的资质的。

11.8 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后准备解散或解散的。

11.9 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后将进入或已经进入破产程序的。

11.10 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后被本合同所约定的试剂的生产商或总代理商或销售商或总销售商取消销售授权的。

11.11 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后因包括但不限于法定代表人、大股东、董事长、经理、实际控制人等任何对乙方自身的运营有影响的自然人或法人股东，因自身健康原因或违法行为或任何原因，导致包括但不限于乙方无法持续、稳定运营，或造成乙方雇员更换频繁等情形出现的。

11.12 双方关于其他属于权利瑕疵情形的约定。

12. 违约责任：

(1) 甲乙双方应按照本合同约定审慎、诚实的履行本合同，任何一方违约的，违约方应承担违约责任，同时守约方有权选择解除本合同。

(2) 对于违背承诺拖延交货时间或付款时间的一方，每拖延一天须支付另一方合同额的 0.5% 作为违约金。乙方拖延 10 日仍未交货的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(3) 质量验收不合格或检定结果未能通过技术监督鉴定标准，甲方有权要求乙方退货或更换新试剂，由此而产生的经济损失由乙方负责。若更换，更换一次后仍不合格，甲方要求退货的，乙方应当负责退货，并赔偿给甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同，此外甲方有权要求乙方支付合同总金额 30% 的违约金。

(4) 乙方交付的试剂数量不符，甲方有权拒绝接收试剂，并要求乙方在五个工作日内按照合同约定的数量交付试剂，乙方拒不交付的，甲方有权解除合同，不予支付任何费用，并要求乙方承担本合同总金额的 30% 违约金。

(5) 乙方交付的试剂名称、型号、品牌、产地不符合甲方要求，若在验收阶段，甲方有权拒绝接受试剂，并有权要求乙方在 30 个工作日内重新交付符合标准的试剂。若已经接受试剂，甲方有权要求乙方在 30 个工作日内更换试剂。乙方拒绝更换或重新交付，甲方有权解除合同，并要求乙方承担本合同总金额的 30% 违约金。

(6) 乙方应保证试剂质量符合标准，如因设备质量问题造成甲乙双方任何一方或第三方人员伤亡或财产损失的，均由乙方承担全部赔偿责任，同时甲方有权解除合同。

(7) 如乙方在搬运、安装设备的过程中造成甲乙双方或第三方人身财产遭受损害的，应由乙方承担全部责任，同时甲方有权视具体情况选择解除本合同。

(8) 乙方未按约定提供售后服务的，甲方有权聘请第三方进行服务，费用由乙方承担，同时甲方有权解除合同，并有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(9) 如乙方违反本合同第 11 条之约定，甲方有权解除合同，同时甲方有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(10) 本合同所约定的违约金不足以弥补因乙方违约致使甲方所遭受的损失，甲方有权要求乙方补足差额。

(11) 如乙方违反合同义务，甲方有权优先从质保金中优先扣除相应的违约金，不足部分乙方仍然需向甲方支付违约金。

(12) 乙方在合作期间及合作结束后，未经甲方书面同意，不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中，使用甲方（含全称和简称等）的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系，包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。如违反本条内容，甲方有权要求乙方停止此侵权行为，并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失（包括直接损失及间接损失）

13. 不可抗力：指不能预见、不可避免，并不能克服的事件，这种客观情况已经或可能对公司的业务及发展前景产生实质性的不利影响。包括但不限于：政府强令关闭，国家政策禁止，战争，自然灾害等。遇到上述客观情况一方应尽快将客观情况通知对方，并向对方提供相应的法律证明文件和政府文件及其他权威资料。因上述事件不能履行合同的，应及时书面通知对方，减少对方的损失，并根据该事件的影响程度，部分或全部免除责任。

14. 争议处理：在合同履行过程中，双方发生争议，应先协商解决。经协商不能解决的，任何一方可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

15. 合同的组成部分：(本合同, 试剂清单, 售后服务承诺书, 招标文件, 投标文件, 中标通知书), 为本合同不可分割的一部分, 与本合同具有同等法律效力。

16. 合同的生效：本合同自双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。

17. 合同份数：本合同正本一式四份，甲方三份，乙方一份，具有同等效力。

(此页无正文)

甲方：北京市心肺血管疾病研究所

乙方：北京易科拜德科技有限公司

地址：北京市朝阳区安贞路2号

地址：北京市海淀区天秀花园荷塘月舍1-9号楼及底商10-12地下7

法定代表人签字：

法定代表人签字：田青成

委托代理人签字：

委托代理人签字：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件一：试剂清单

序号	货物名称	制造商名称	品牌	产地	规格、型号	单价(元)	数量	合价(元)
1.	快速 RNA 提取试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	100T	3480	10	34800
2.	反转录试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	100T	3790	10	37900
3.	2×SYBR Green qPCR Mix	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	200T	1850	10	18500
4.	化学发光检测试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	100ml	1650	10	16500
5.	BCA 蛋白定量试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	500T	970	10	9700
6.	特级胎牛血清	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	500ml	7900	8	63200
7.	DMEM 高糖培养基	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	500ml	180	10	1800
8.	降血脂相关靶点抗体试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	100T	25680	5	128400
9.	心血管疾病相关小分子靶点检测试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	易科拜德	北京/中国	100T	23400	5	117000
10.	96 孔细胞培养板	山东思科捷生物技术有限公司	思科捷	济南/中国	50 块/箱	500	5	2500
11.	6 孔细胞培养板	山东思科捷生物技术有限公司	思科捷	济南/中国	50 块/箱	500	5	2500
12.	15ml 离心管	山东思科捷生物技术有限公司	思科捷	济南/中国	500 根/箱	445	5	2225
总价								435025

附件二：售后服务承诺书

2、售后服务方案

(1) 售后服务安排

1) 试剂耗材供应保障

第一节多品牌合作渠道

第一条生产商资源整合

多品牌选择优势

我公司与多家生产商建立了紧密的合作关系，这一合作模式为客户带来了丰富的选择空间。不同的生产商具有各自独特的技术优势和产品特点，所生产的试剂耗材在性能、质量和价格等方面存在差异。通过整合这些资源，客户能够根据自身的实验需求、预算限制以及对产品质量的要求，自由选择最适合的品牌和产品。无论是追求高品质、高精度的试剂，还是需要性价比高的耗材，都能在我公司找到满足需求的产品。这种多品牌选择的优势，不仅提高了客户的满意度，还为客户提供了更多的实验可能性，有助于推动科研工作的顺利开展。

合规供应保障

我公司严格筛选合作生产商，确保所供应的试剂耗材符合国际通用标准和国家相关法律规定。

1) 资质审查：在选择合作生产商时，对其生产资质、经营许可证等进行严格审查，确保其具备合法生产和销售试剂耗材的资格。

2) 质量检测：要求生产商提供详细的产品质量证明文件，对每一批次的试剂耗材进行严格的质量检测，确保其符合国际通用标准。

3) 合法性审核：对试剂耗材的合法性进行审核，确保其符合国家相关法律规定，具备合法的市场准入资格。通过以上措施，我公司为客户提供了合规、安全、可靠的试剂耗材供应保障。

第二条 稳定合作关系

供应协议保障

我公司与生产商签订明确的供应协议，明确双方的权利和义务。协议中详细规定了试剂耗材的规格、数量、质量标准、价格、交货时间、交货地点等关键条款，以确保在规定的时间内提供符合质量要求的试剂耗材。具体而言，

1) 质量保障：协议要求生产商严格按照国际通用标准和国家相关法律规定生产试剂耗材，确保产品质量稳定可靠。

2) 交货时间：明确规定生产商必须在约定的时间内将试剂耗材交付到指定地点，以满足客户的实验需求。

3) 违约责任：协议中明确了双方的违约责任，如生产商未能按时交货或提供的产品质量不符合要求，承担相应的赔偿责任。通过签订供应协议，我公司为试剂耗材的稳定供应提供了有力保障。

合作沟通机制

建立了定期的沟通机制，与生产商保持密切的联系。通过定期的沟通会议、电话沟通等方式，及时了解生产商的生产情况和供应计划。在沟通中，双方可以共同探讨供应过程中出现的问题，并制定相应的

解决方案。例如，如果生产商遇到生产困难或原材料供应不足等问题，我公司可以与生产商共同协商，调整生产计划或寻找替代供应商，以确保试剂耗材的稳定供应。此外，通过沟通机制，我公司还可以及时了解市场动态和客户需求，为生产商提供反馈和建议，促进生产商不断优化产品和服务。这种合作沟通机制有助于保障供应的稳定性，提高客户的满意度。

第三条 供应灵活性

紧急需求响应

我公司设立了应急供应机制，以应对客户的紧急需求。当客户提出紧急需求时，我公司能够在最短的时间内做出响应。

1) 快速沟通：立即与客户沟通，了解紧急需求的具体内容和时间要求。

2) 协调生产商：与合作生产商进行紧急协调，优先安排生产和发货。

3) 物流保障：选择高效的物流方式，确保试剂耗材能够尽快送达客户手中。通过以上措施，我公司能够在客户的紧急需求下，迅速提供所需的试剂耗材，保障客户的实验进度。

(2) 维修反应速度

1) 技术援助通道

第一节 中文专线支持

第一条 热线电话服务

专业人员接听

热线电话配备了经过专业培训的技术人员进行接听。这些技术人员不仅具备深厚的产品知识，对本项目所涉及的基因组、转录组、蛋白组、代谢组试剂耗材的性能、特点、使用方法等都有全面的了解，而且拥有丰富的故障处理经验。在接听用户电话时，他们能够迅速且准确地理解用户所描述的问题，凭借专业知识和经验，为用户提供有效的解决方案。无论是试剂耗材在使用过程中出现的质量问题，还是操作方面的疑问，他们都能给出专业的建议和指导。

快速响应机制

当技术人员接到用户的故障报告后，立即启动快速响应机制。在 15 分钟内，通过专属售后群与用户取得联系。这一机制确保了用户的问题能够得到及时关注和处理。在与用户沟通的过程中，技术人员会详细了解故障的详情，包括故障发生的时间、试剂耗材的使用情况、具体表现等信息。

(3) 服务措施

1) 售后服务体系

第一节 服务团队组建

第一条 专业客服配备

知识培训提升

定期针对专业客服开展产品知识与服务技能培训。培训涵盖各类试剂耗材的特点、优势、使用方法、适用范围等方面，使客服熟悉基因组、转录组、蛋白组、代谢组试剂耗材的具体信息。通过理论讲解、案例分析、实际操作演示等多种形式，确保客服掌握扎实的专业知识，

能够为客户提供专业的建议和解决方案。例如，在培训中设置模拟客户咨询场景，让客服进行实践演练，提升其应对实际问题的能力。鼓励客服不断学习和更新知识，以适应行业的发展和产品的更新换代。

沟通技巧培养

注重培养客服的沟通技巧，使其具备良好的倾听和表达能力。培训中强调耐心倾听客户的需求和问题，不中断客户，确保准确理解客户意图。教导客服使用友好、热情、专业的语言与客户交流，表达清晰、简洁，避免使用专业术语造成客户理解困难。通过角色扮演、沟通案例分析等方式，让客服在实践中提高沟通能力。同时，要求客服在沟通中保持积极的态度，及时给予客户反馈，增强客户的信任感和满意度。此外，还注重培养客服的情绪管理能力，能够应对客户的抱怨和不满，以平和的心态解决问题。

服务质量监督

建立完善的客服服务质量监督机制，通过多种方式对客服的服务进行评估和改进。一方面，收集客户反馈，通过问卷调查、电话回访等方式了解客户对客服服务的满意度和意见建议。另一方面，进行录音监听，随机抽取客服与客户的通话记录，检查客服的服务态度、沟通技巧、问题解决能力等方面。根据评估结果，对表现优秀的客服进行表彰和奖励，对存在问题的客服进行针对性的培训和指导。定期对监督结果进行分析和总结，发现服务过程中存在的共性问题，制定改进措施，不断提升服务水平。

第二条技术支持团队

专业知识储备

技术支持人员具备基因组、转录组、蛋白组、代谢组等领域的专业知识，熟悉各类试剂耗材的性能、操作方法和应用场景。他们不断学习和研究行业的最新技术和发展动态，参加专业培训和学术交流活动，更新知识体系，以确保能够对试剂耗材的使用和技术问题进行深入解答。技术支持人员还掌握相关的实验技术和数据分析方法，能够为客户提供实验方案设计、数据解读等方面的支持。例如，在基因组 GWAS 检测中，能够指导客户正确选择和使用试剂耗材，解决实验过程中遇到的问题，确保实验结果的准确性和可靠性。

故障排除能力

技术支持人员具备快速诊断和排除试剂耗材使用过程中出现的故障的能力。他们通过远程协助、现场排查等方式，快速定位故障原因，并采取有效的措施解决问题。在遇到复杂的故障时，能够组织相关专家进行会诊，共同制定解决方案。建立故障案例库，对常见故障进行总结和分析，以便在后续的服务中能够更加快速、准确地解决问题。例如，当客户在转录组检测中遇到文库构建失败的问题时，技术支持人员能够迅速判断可能的原因，并指导客户进行排查和解决，确保客户的实验能够顺利进行。

技术创新跟进

关注行业技术发展动态，及时掌握最新的技术信息。技术支持人员通过参加学术会议、阅读专业文献、与科研机构合作等方式，了解行业的前沿技术和发展趋势。为客户提供先进的技术解决方案和建议，

帮助客户优化实验方案，提高实验效率和质量。例如，当出现新的测序技术或分析方法时，能够及时向客户介绍并提供相关的技术支持。积极参与产品的研发和改进，与生产商合作，将最新的技术应用到产品中，为客户提供更好的产品和服务。

我公司售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”，我公司对本项目售后服务承诺如下：

(1) 我公司承诺提供 1 年的质量保证期，在保证期内，免费进行疑难问题解答，对数据分析结果和相关软件产品进行使用指导，并通过技术人员上门、往来信函、电话、传真、电子邮件，解答用户在使用中碰到的各种技术问题。

(2) 咨询投诉响应时间：1 小时内回复，12 小时内指派合格的技术人员进行回复。其他无法迅速解决的问题应在一周内解决或提出明确解决方案。

(3) 若样品质检合格，如果确属试剂质量问题，造成检测的意外失败，实验意外失败（未达到实验结果的质控标准），须免费进行同等数量更换。并为甲方进行重复试验，不另计费用。

(4) 每年提供不少于 3 次上门技术培训。

3、培训方案

1、人员培训计划

为了完全满足用户的培训需求，我司将安排优秀的培训人员、组织精良的培训教材、制定科学的培训计划，精心组织培训。

(1) 此次培训将达到以下目标：

① 保证项目的顺利进行

本项目的顺利实施需要客户与我们的密切配合，客户技术人员对相关技术和方案的熟悉程度是项目能否顺利进行的重要影响因素。通过此次培训，我们将和客户的技术人员交流技术问题，保证项目的顺利进行。

② 建立专业化的信息管理队伍，保障系统的正常运行

通过对用户技术人员的培训，使客户熟悉相关管理技术，掌握产品的操作与日常维护。

(2) 培训师资

培训讲师由产品制造厂商的专业技术人员以及我司的技术人员担任，我司的技术人员还协助完成培训的组织、协调工作。我们对培训讲师的资格进行严格审查，保证派出用户认可的具有相关专业资格和实际工作经验的教师和相应辅导员进行培训，主要培训教员具有三年以上同等内容的教学经验。

(3) 参加人员安排

客户指派相关技术管理人员甲乙双方约定地点进行讲课培训。

2、备品备件情况

我公司承诺对所配送的耗材按照国家和生产厂商的规定提供备品备件供应服务。

3、售后服务措施

(1) 服务方案

我公司设立专人负责产品售后的服务和产品的质量跟踪，负责收

集产品质量信息，尤其是客户提出的质量异议，首先实施纠正并加以预防，并及时反馈到公司负责人，及时查找原因，做好记录，收集原始资料，并协同客户单位取样复检，确属质量问题必须立即处理，同时报产品生产厂家相关部门并派专人及时进行处理，拿出客户认可的处理方案，确保工程正常施工，同时要做好售后服务的档案工作。

（2）服务宗旨

我公司自成立至今，始终秉承“诚信、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一重要”，努力为业主提供优质产品，力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为重要。我公司严格履行合同规定的售后服务任务，时刻准备着为客户服务。

（3）服务目标

用户第一、信誉第一、优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司的服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户建立良好、全面、充分的服务体系。

（4）服务范围、内容

为业主提供最满足服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺为北京市心肺血管疾病研究所提供优质产品，并本着对客户认真负责的态度，

在向用户发送货物前，均由专业人员确认产品无质量问题后再向用户发送产品，并制定以下服务条款：

- 1) 建立 7×24 小时值班制度；
- 2) 我公司保证在交货时提供生产厂家原厂质量保证书（如有），并提供厂家的供货证明；
- 3) 严格按照合同规定发货、装车，将货物安全、及时运抵北京市心肺血管疾病研究所指定目的地；
- 4) 质保期内由于产品设计、制造、运输等原因造成的损坏，我公司无偿予以更换；
- 5) 为北京市心肺血管疾病研究所提供免费的技术咨询服务。

4、售后服务管理制度

（1）售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我单位提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我单位特成立售后服务部，为客户提供满意的售后服务。

（2）售后服务内容

- ① 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换；
- ② 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训；
- ③ 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。



(3) 售后服务的标准及要求

- ① 售后服务人员须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和与用户发生口角；
- ② 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；
- ③ 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系；
- ④ 接到服务信息，应在 2 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；
- ⑤ 不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；
- ⑥ 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；
- ⑦ 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，让用户填写售后服务满意度调查表；
- ⑧ 对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；
- ⑨ 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决
- ⑩ 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

(4) 售后服务工作守则：

- ① 技术部主管要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。
- ② 对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。
- ③ 维修人员必须经培训合格后方可上岗。
- ④ 负责所销售产品的售前宣传和售后服务工作。
- ⑤ 兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好服务档案。
- ⑥ 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。
- ⑦ 严格控制维修材料、服务资料和保管好维护工具。
- ⑧ 一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象，做到诚心、精心、细心。
- ⑨ 服务及时、快捷，最短的保修响应、等待时间，最少的维修耗时。
- ⑩ 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和服务意识。

8、售后服务部门工作说明

(1) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各部门也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

(2) 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，



通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

（3）建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

（4）及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

（5）开展客户满意度、忠诚度调查

第一：顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二：顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到我方对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

5、设备的维护及技术支持

- （1）经有关部门验收或检测合格后开始计算保修期。
- （2）保修期满后整机每年常规保修费用不超过购置费的 5%。
- （3）免费提供软件升级服务。
- （4）所有的替代零配件的提供需得到买方的认可。

(5) 在保修期内我公司为用户提供技术援助电话（400-6610-696），用于用户报告故障。技术援助电话支持应是中文，如电话支持无法解决，投标人应在接到通知后两个工作日内做出响应，并采取行动修理故障。在保修期内除提供上述技术服务外，投标人有责任对其所提供的所有产品提供以下形式的技术服务。

5.1 电话咨询：免费提供咨询电话技术支持服务，解答用户的系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

5.2 现场响应。自收到用户的服务请求起 24 小时内。若以上服务形式不能解决问题，投标人应指派技术人员赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题，投标人应及时组织有关技术人员进行故障排除，并采取相应措施以确保所提交的解决方案可行，同时提出确定的维修方案。



附件三：分项报价报

投标分项报价表

项目编号/包号： 11000026210200167000-XM001

项目名称： 基于家族性血脂异常家系的降脂靶标挖掘及候选药物临床前研究项目

报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/国别	制造商统一社会信用代码	制造商规模	制造商所属性	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价(元)	数量	合价(元)
1	快速 RNA 提取试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	500T/盒	3480	10	34800
2	反转录试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	500T/盒	3790	10	37900
3	2×SYBR Green qPCR Mix	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	500T	1850	10	18500
4	化学发光检测试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	250ml*4	1650	10	16500
5	BCA 蛋白定量试剂盒	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	2500T/盒	970	10	9700
6	特级胎牛血清	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	500ml/瓶	7900	8	63200
7	DMEM 高糖培	北京易科拜德科技有限公司	北京/中国	91110108055630210K	微型	男	内资	易科拜德	500ml/瓶	180	10	1800

可以是多人合计计算。外商投资类型请填写“外商独资”、“外商部分投资”或“内资”。



附件四：中标通知书

北京科技园拍卖招标有限公司
中标通知书

SZYGCG11000026210200167000-XM001-318894

北京易科拜德科技有限公司：

第3包 细胞和分子生物学试剂耗材(标段编号：11000026210200167000-XM001-3)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京市心肺血管疾病研究所确认，贵公司为该项目中标人。

中标金额：人民币435025.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

按照北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号），我市已推出政府采购合同线上融资“一站式”服务，有需求的供应商，可访问北京市政府采购网“政采贷”专区，或中征平台（<https://www.crcrfsp.org.cn/index.do>），查询各金融机构相关融资产品，办理“政采贷”业务。

特此通知。



北京科技园拍卖招标有限公司

2026-06-01 14:39:38

